

**Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS**

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	
OPERATORE:		INTERCOM SRL					
		Anno di riferimento	2024	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.		
					2° SEM.		
					ANNO Intero	x	
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,0015	
				<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	0,0025	
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,001	
S/A	O	Rapporto a) : ordini per l' evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	10	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	11	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	19	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	98,5	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99	
				<i>Numero dei contratti completati</i>			
	O	Tempo di attivazione del servizio Allegato 4 delibera n.156/23/CONS	Rapporto b) : ordini per l' evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	11
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	27
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	43
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	93
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96
					<i>Numero dei contratti completati</i>		
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		n.a.	
				<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		n.a.	

S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	1,5	
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5	
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	9	
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	11,5	
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,6	
				Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	3,5
						Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5,5
						Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	11
						Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
S/A	O(1)	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	n.a.	
S/A	O(1)	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	n.a.	
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	n.a.	
<b>LEGENDA</b>								
<b>Per. = Periodicità della rilevazione Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore</b>								
S/A = Semestrale ed annuale		O = Obbligatorio						
A = Annuale		F = Facoltativo						
<b>NOTE</b>								
(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento								